

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI PO.BUGAR INDAH TOUR CARUBAN

SKRIPSI



Diajukan oleh :

KUKUH ADHITYA PRIBADI

1012010168/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Disusun Oleh :

KUKUH ADHITYA PRIBADI

1012010031 / FEB / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 24 Juli 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

Ketua

Drs.Supriyono, MM

Drs.Ec.Gendut Sukarno, MS

Sekretaris

Drs.Supriyon, MM

Anggota

Drs.Ec.Bowo Santoso.MM

Mengetahui,
PJS Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS

NIP. 196003301986031001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	8
2.1.2 Pengertian Kualitas layanan	10
2.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3 Kerangka konseptual	18
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup penelitian	19
3.1.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.2 Pengukuran Variabel	20
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel	22

3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data.....	23
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis	24
3.5.1 Teknik Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Penyebaran Kuisioner.....	48
4.2.2 Karakteristik Responden.....,,.....	48
4.3 Hasil Prtial Least Square.....	67
4.3.1 Model PLS.....	67
4.3.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas).....	67
4.3.3 Average variance extracted (AVE).....	70
4.3.4 Composite Reliability.....	71
4.3.5 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	74
4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....79

5.2 Saran.....79

DAFTAR PUSTAKA.....80

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Data Fasilitas.....	3
TABEL 1.2 Data jumlah pelanggan 2010-2014.....	4
TABEL 1.3 Data keluhan oleh pelanggan 2010-2014.....	5
TABEL 4.1 Karakter responden berdasarkan umur.....	52
TABEL 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
TABEL 4.3 Deskripsi jawaban responden variabel kualitas layanan.....	53
TABEL 4.4 Deskripsi jawaban responden variabel kualitas layanan.....	54
TABEL 4.5 Deskripsi jawaban responden variabel kualitas layanan.....	55
TABEL 4.6 Deskripsi jawaban responden variabel loyalitas pelanggan.....	56
TABEL 4.7 Tabel Outer Weight.....	59
TABEL 4.8 Tabel Outer Loading.....	60
TABEL 4.9 Tabel AVE.....	64
TABEL 5.0 Tabel Composite Reliability.....	65
TABEL 5.1 Tabel Square.....	66

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PO.BUGAR INDAH TOUR DI CARUBAN

ABSTRAK

Oleh :

Kukuh Adhitya Pribadi
1012010168/FEB/EM

Travel adalah salah satu penunjang transportasi wisata yang memiliki peranan penting saat ini. loyalitas pelanggan merupakan ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Dengan tersedianya kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di PO.BUGAR INDAH Tour. dengan menggunakan alat analisis PLS.

Data diperoleh dari data sekunder dan data primer . Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuisioner dan Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, atau wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait. Dari hasil oleh data data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien path sebesar 0,8694 dapat diterima nilai T-Statistic = 26,2327 lebih Besar dari nilai $Z = 0,10 (10\%) = 1,645$. Dengan demikian menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PO.Bugar Indah Tour Caruban. Apabila Kualitas Layanan meningkat maka loyalitas pelanggan pun juga akan meningkat. serta pada pengujian R square Nilai $R^2 = 0,7559$.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan di PO.Bugar Indah Tour Caruban

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. ketika seseorang dalam menjalankan aktifitasnya khususnya perjalanan jarak jauh. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan betapa besar peran transportasi dalam kehidupan manusia. Pada era globalisasi yang cepat ini dibutuhkan suatu transportasi yang cepat, nyaman dan aman.

PO.BUGAR INDAH Tour merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa khususnya pariwisata. Jasa transportasi mempunyai potensi yang sangat baik namun pada kenyataannya munculnya banyak pesaing dari perusahaan-perusahaan jasa lainnya khususnya perusahaan travel bus lainnya ini memberikan pengaruh kepada PO.BUGAR INDAH Tour. Jasa ini, memerlukan beberapa strategi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga terciptanya loyalitas dari pelanggan. Dalam jasa transportasi dituntut untuk

selalu meningkatkan kualitas layanan melalui jangkauan, ketanggapan dalam pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi jasa, serta dalam hal tingkat kesopanan pengendara bus untuk membuat nyaman saat berkendara dengan menggunakan jasa ini akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

PO.BUGAR INDAH Tour dengan mengedepankan moto *moving forward* adalah untuk selalu melangkah kedepan kemudian berubah menjadi abdi rakyat bertujuan untuk menciptakan suasana yang lebih dekat dengan pelanggan. Tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat menyebabkan perusahaan berusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2004:54). Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2004:70) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Loyalitas pelanggan sangat diperlukan oleh PO.BUGAR INDAH Tour karena loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam dunia bisnis. PO.BUGAR INDAH Tour memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya dengan tujuan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Pelanggan yang loyal sudah pasti pelanggan tersebut adalah pelanggan yang puas. Perusahaan

akan mendapatkan peningkatan pendapatan penjualan apabila memiliki pelanggan yang loyal (Griffin, 2005:11).

TABEL 1.1
DATA FASILITAS YANG DIMILIKI
OLEH PO BUGAR INDAH

FASILITAS	
1. Free WiFi	2. AC
3. Full Music	4. Sound system
5. Speaker Microfone	6. TV
7. DVD	8. WC

Sumber : PO.BUGAR INDAH Tour

TABEL 1.2
DATA JUMLAH PELANGGAN TAHUN 2010 – 2013
PO.BUGAR INDAH Tour

TAHUN	PELANGGAN
2010	756
2011	740
2012	709
2013	666

Sumber : PO.BUGAR INDAH Tour

TABEL 1.3
 . DATA KELUHAN OLEH PELANGGAN BERKAITAN DENGAN
 KUALITAS LAYANAN DI PO.BUGAR INDAH tour TAHUN 2010 - 2013

KELUHAN	TAHUN 2010	TAHUN 2011	TAHUN 2012	TAHUN 2013	JUMLAH
Fasilitas pendukung AC yang kurang dingin (rusak),video hiburan untuk pelanggan	5	8	10	15	38
Kebersihan bus	13	15	25	29	82
Perhatian sopir terhadap keselamatan penumpang	16	16	10	17	59
Komunikasi para staf bus dan kantor kepada penumpang	10	12	8	12	42
TOTAL					221

Sumber : PO.BUGAR INDAH Tour

Melihat dari Data semakin menurunnya pelanggan dan meningkatnya jumlah complain yang terjadi pada tahun 2010 sampai dengan 2013 dalam PO.BUGAR INDAH Tour. Fenomena yang terjadi saat ini pada PO.BUGAR INDAH Tour tidak terlepas dari pemasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan. membuktikan kurangnya pelayanan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan walaupun mengalami penurunan dan semakin banyaknya perusahaan jasa yang bergerak pada jasa pariwisata. PO.BUGAR INDAH Tour harus meningkatkan tingkat pelayanan kepada pelanggan untuk menghadapi persaingan antar perusahaan jasa bus pariwisata lainnya guna menciptakan loyalitas pelanggan.

Industri jasa transportasi PO.BUGAR INDAH Tour juga tidak terlepas dari kemungkinan konsumen akan berpindah dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lainnya dengan alasan – alasan tertentu.. Kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan tersebut untuk mempertahankan pelanggannya. Apabila pelanggan pergi, maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi bahkan sebaliknya.

Alasan utama perusahaan jasa meningkatkan loyalitas pelanggan adalah membangun kesetiaan pada pelanggan dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke pesaingnya dan tetap menggunakan jasanya itu tidak memerlukan biaya yang besar dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan (jasa) dan lebih efisien mempertahankan konsumen setia daripada mencari konsumen baru. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PO.Bugar Indah Tour Caruban

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang diatas di rumuskan masalah

Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada PO.BUGAR INDAH Tour ?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di PO.BUGAR INDAH Tour

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan, kontribusi penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen sebagai bahan acuan pembanding dalam usaha untuk penyempurnaan dan meningkatkan jumlah pelanggan dimasa yang akan datang sesuai dengan kebutuhan pasar
2. Bagi Akademisi sebagai bahan studi untuk dapat dijadikan sebagai contoh dan acuan untuk meneliti hal-hal bersangkutan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan